

VIDEOCONFERENCIA LIBRO DE RECLAMACIONES: FÍSICO Y VIRTUAL

El objetivo de la videoconferencia es orientar sobre la normativa y casuística relacionada al libro de reclamaciones como herramienta para la solución de conflictos de consumo.

PROGRAMA Lunes, 06 de febrero de 2023

10h00 – 10h10	Palabras de bienvenida Mabel Lizarzaburu Rodríguez Directora de la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi
10h10 – 11h10	Temario <ul style="list-style-type: none">• Creación y Finalidad del Libro de Reclamaciones• Ventajas de contar con un Libro de Reclamaciones• El Libro de Reclamaciones en nuestra Legislación• Implementación del Libro de Reclamaciones• Modificaciones en la reglamentación del Libro de Reclamaciones• Casuística sobre Libro de Reclamaciones <p>Expositora: Melissa Cotrina Ariza Especialista de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi.</p>
11h10 – 11h30	Ronda de preguntas

PÚBLICO OBJETIVO: Ciudadanía en general

DURACIÓN: 2 horas lectivas

MODALIDAD: Virtual

FECHA Y HORARIO: Lunes, 06 de febrero de 2023, de 10h00 a 11h30.

TRANSMISIÓN: Plataforma Zoom

INGRESO: Gratuito

CERTIFICACIÓN: La Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual otorga constancia de asistencia firmada digitalmente a las personas que cumplan con los siguientes requisitos:

- Inscripción correcta.
- Ingreso puntual a la transmisión.
- Permanecer durante toda la transmisión, los participantes que se retiren antes de la culminación de la videoconferencia no se les emitirá constancia.
- Respetar y cumplir las normas de convivencia y del Reglamento de la Escuela Nacional del Indecopi.

Las constancias serán enviadas por correo electrónico en un plazo de (20) días hábiles, posteriores a la realización de la actividad académica.

INSCRIPCIONES: [Regístrese aquí](#)

VACANTES: Limitadas

EXPOSITORA: MELISSA COTRINA ARIZA

Abogada por la Universidad de San Martín de Porres. Estudios de especialización en Derecho de la Competencia y Procedimiento Administrativo Sancionador en el Programa de Especialización para Ejecutivos de la Universidad ESAN. IV Curso Virtual de formación en Protección al Consumidor y Curso Taller de Conciliación Extrajudicial organizados y certificados por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. Curso - Taller en Derecho y Marketing Digital desarrollado por la Maestría en Derecho de la Empresa de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

IMPORTANTE

Los participantes deben cumplir con las siguientes normas de convivencia establecidas para la transmisión:

- No interrumpir al ponente, no se debe habilitar el micrófono o la cámara.
- No compartir mensajes que no estén acorde al tema.
- Cualquier integrante que no respete las normas de convivencia, será retirado de la sala.
- Las preguntas se realizan a través del chat, solo se responderán aquellas que estén relacionadas con la temática de la exposición.

Ley de Protección de Datos Personales

Por medio del presente, en conformidad con lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales (N° 29733), los participantes autorizan al Indecopi, por sí mismo o por terceros, la utilización y/o el tratamiento de los datos personales proporcionados, para enviar información, tales como comunicados, invitaciones, materiales o similares de las actividades académicas organizadas por la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

Los participantes podrán ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición en la utilización de sus datos personales en cualquier momento, gestionándolo a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi.

PROGRAMA